



0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 033-2018

Febrero 08 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 445900**

La Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de Noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de:

"...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Que la señora DIANA MARIA BUITRAGO GIRALDO, el día 7 de Noviembre de 2017 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado carrera 5 No. 16-43 del municipio de Quimbaya Quindío, mediante el cual solicita:

"... una segunda revisión, y que de esta manera se me amparen los derechos que tengo como consumidora, y así mismo ustedes como empresa prestadora del servicio de acueducto..."



Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en la carrera 5 No. 16-43 corresponde a la cuenta de servicio No. **445900**. Cuyo suscriptor Nubia Zuluaga Peláez.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

El Artículo 21, del decreto 302 de 2000 contempla que:

"Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo. *Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."*

Visita uno

Se realiza la visita el día 14 de Noviembre de 2017 al inmueble, la cual realizó el Funcionario de EPQ Wilson Álvarez, en la que consta: que son dos predio con un solo instrumento de medida, una vivienda y un local bar que lo abren los sábados, en la caja del medidor hay una llave auxiliar, solo se pudo hacer revisión de la vivienda en la que de identifico que habita una persona, hay un lavamanos, una ducha, un lavadero y posiblemente hay una fuga interna porque con todas las llaves cerradas el medidor corre y así mismo al parecer hay una fuga en la entra de la manguera del medidor.

Visita dos

Por segunda vez se realiza visita el día 11 de Diciembre de 2017 al inmueble, la cual realizó el Funcionario de EPQ Wilson Álvarez, en la que consta: que son dos predio con un solo instrumento de medida, una vivienda y un local "bar" que lo abren los sábados, se realiza visita en la vivienda por que le bar se encontraba cerrado, identificando una posible fuga ya que el medidor se mueve con todas las llaves cerradas y se identificó que en la manguera de la entrada del medidor estaba cayendo gotera lo que se identifica una fuga visible antes del medidor.

Visita tres

Por tercera vez se realiza visita en el mes de enero de 2018, la cual realizó el Funcionario de EPQ Carlos Arturo Aguirre, en la que consta: que son dos predio con un solo instrumento de medida, una vivienda y un local "bar", se realiza visita en el "Bar" identificando que hay un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, un lavadero y una ducha, así mismo se realizó visita en el segundo predio que es residencial encontrando un lavamanos y se identifica una fuga visible presentada en el goteo del sanitario.

Análisis de nuestra base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **445900** encontramos:

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Cc
201802		1.796		10
201801		1.796		15
201712		1.771		9
201711		1.762		8
201710		1.754		25
201709		1.729		24
201708		1.705		10
201707		1.695		10
201706		1.685		11
201705		1.674		9
201704		1.665		10
201703		1.655		10
201702		1.645		8
201701		1.637		12

En el anterior cuadro se logra evidenciar que el predio presentó un pico elevado para los periodos 201709-201710, y estos obedecen a consumos, toda vez que, revisando el histórico, lecturas y analizada la respectiva visita técnica, se identifica una fuga visible en el sistema del sanitario, lo que genera que el instrumento de medida gire con todas las llaves cerradas, fuga que es responsabilidad del Usuario realizar su respectivo arreglo, como lo contempla la norma anteriormente expuesta, que el usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe.

Ratificación de que el instrumento de medida se encuentra en buen estado y que la facturación corresponde solo a consumo, lo demuestra el anterior pantallazo en los últimos periodos facturados.

El otro análisis lógico y de acuerdo a la visita técnica, nos prueba que de los dos predio uno se trata de un bar en funcionamiento, toda vez que este tipo de establecimiento, por lógica, lleva una buena demanda de agua, ya que es de atención al público, y el servicio de baño es permanente, por lo que no es posible medir de una manera razonable por el número de habitantes que tenga el predio, toda vez que presenta variación en la cantidad de personas que demanda el negocio.

La alternativa que EPQ SA ESP, puede darle al Reclamante, es que independice el instrumento de medida del local comercial y de la vivienda y de esta manera se vería reflejado el bajo consumo para los habitantes de la vivienda. |

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y los análisis hechos,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informarle a la señora DIANA MARIA BUITRAGHO GIRALDO que se accedió a su solicitud, de revisión y que de acuerdo al análisis de lecturas y hechas las respectivas pruebas al instrumento de medida y revisión técnica a las instalaciones internas del predio ubicado carrera 5 No. 16-43 del municipio de Quimbaya Quindío, con cuenta de servicio No.445900, se determinó que el registro de lectura en reclamación obedecieron a consumo.

ARTICULO SEGUNDO: Remitir copia de este acto Administrativo a la Coordinación Municipal de EPQ SA ESP en el municipio de Quimbaya Quindío, para que haga seguimiento y preste asesoría, en el proceso de independización del servicio de acueducto en el predio ubicado carrera 5 No. 16-43 del municipio de Quimbaya Quindío.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los ocho (08) días del mes de Febrero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRIA

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR-1036

Elaboró: Dorangela Ardila M. 
Técnico Oficina PQR

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro 
P.U Oficina P.Q